

*Матеріали наукової конференції Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, Тернопіль, 2019*

## **УДК 330**

**Л. Малюта, докт.ekon.наук., доц., Г. Нагорняк, канд.техн.наук., доц., Т. Кузь**  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

### **МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПІДХОДІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

**L. Maliuta, Dr., Assoc. Prof., H. Nahorniak, Ph.D., Assoc. Prof., T. Kuz**  
**OPPORTUNITY APPLICATION OF INNOVATIVE APPROACHES IN THE  
RESTAURANT BUSINESS ORGANIZATION**

Необхідність застосування інноваційних підходів на ринку ресторанних послуг розкривається через дослідження історичного розвитку ресторанного сервісу, а також виявлення його сучасного стану. Ресторанний сервіс – це світ, в якому гармонійно поєднуються мистецтво та традиції, класична елегантність і національний колорит, етика й етикет, досвід і новітні технології обслуговування. Ресторанний бізнес є сферою діяльності, дуже чутливою до змін економічного клімату навіть за відносно стабільної економіки, а у випадку виникнення кризи він зазнає значних втрат [1]. За статистичними даними, ресторанне господарство України перебуває у кризі, що відбивається на негативній динаміці показників його функціонування. Частка підприємств ресторанного бізнесу у загальному обігу споживчого ринку невелика, проте при цьому спостерігається його систематичне та стабільне зростання.

До основних типів інновацій у продукуванні ресторанних послуг можна віднести наступні.

1. Технічні – пов'язані з впровадженням нових видів техніки, пристосувань, інструментів, а також техніко-технологічних прийомів праці в обслуговуванні. Найбільш помітна тенденція у сучасній сфері послуг пов'язана з впровадженням комп'ютерної техніки, поширенням інформаційно-технологічних нововведень, що полегшують роботу з клієнтами. До прикладу, в індустрії гостинності з'явилася новинка – сенсорні дисплеї меню e-MenuBoard. E-MenuBoard Systems – це Нью-Йоркська компанія, заснована у 2005 р., яка випустила на ринок інноваційні сенсорні екрани меню-дисплеї в якості альтернативи існуючим традиційним паперовим меню. В Японії аналогічну систему випускає компанія Aska T3, а в Ізраїлі – компанія Conceptic, корпорація Microsoft запустила систему Microsoft Surface, яка вже з'явилася в деяких готелях і казино США [2]. У 2012 р. українська мережа ресторанів «Козирна карта» зацікавилася ідеєю сенсорних дисплеїв меню на XIII міжнародній виставці «Ресторан Експо Україна – 2012». А нещодавно в одному з ресторанів мережі у холі з'явилося електронне меню. Сенсорні дисплеї e-MenuBoard працюють на основі операційної системи iPad або Android, а з бек-офісу системи можна управляти програмним забезпеченням. [3]. За допомогою такого столу клієнт може переглянути меню, зробити замовлення, надіслати його на кухню – і все це без допомоги офіціанта.

2. Організаційно-технологічні – пов'язані з новими видами послуг, більш ефективними формами обслуговування й організаційними нормами праці. Так, в деяких закладах організовуються дитячі свята за участю клоунів, музичним супроводом, а також транслюються спортивні та молодіжні програми на плазмових телевізійних панелях. А в ресторанах східної кухні влаштовуються шоу з танцями живота, гостям пропонують кальян.

3. Управлінські – орієнтовані на вдосконалення внутрішніх і зовнішніх зв'язків організації, що використовують методи і форми менеджменту. Прикладом тому є ресторани швидкого обслуговування і так звані «сімейні ресторани», де власники працюють в закладі, що їм належить і мають можливість надавати своєму бізнесу

неповторні риси, імідж, а також створювати оригінальне меню, пропонувати клієнтам високий рівень сервісу.

4. Комплексні – що охоплюють одночасно різні аспекти і сторони сервісної діяльності. У деяких ресторанах клієнтам пропонують музичний супровід заходів, послуги флористів з оформлення банкетного залу, а також виготовлення букетів на замовлення.

Для успішного вирішення завдань інноваційного розвитку ресторанного бізнесу, перш за все, потрібно відстежувати зміни, що відбуваються на вітчизняних і світових ринках ресторанного бізнесу, звертаючи при цьому особливу увагу на основні тенденції розвитку науки і техніки. Для цього використовуються наступні методи:

- метод структурно-морфологічного аналізу – за його допомогою можна виявити нові ресторанный розробки, на основі яких і буде сформована інноваційна стратегія закладу;

- метод визначення характеристик активністю публікацій – аналізуючи та поетапно відстежуючи інформацію, можна визначити на якій стадії життєвого циклу знаходиться ресторанна інновація в різних країнах, і на основі отриманого результату запропонувати рекомендації щодо формування інноваційної стратегії;

- метод патентів-аналогів – оскільки ресторани за кордоном оформляють патент тільки на ідеї, що мають практичну значимість, тому, відстежуючи напрямки, в яких потужність патентів-аналогів зростає швидше, можна встановити спрямованість інноваційної діяльності провідних ресторанных закладів у розвитку виробничого потенціалу;

На основі отриманої інформації здійснюється вибір інноваційної стратегії. Також, обираючи інноваційний проект, потрібно враховувати й інтереси інвестора. Адже вони повинні бути впевнені, що очікувані доходи від ресторанної інновації зможуть перекрити витрати, виплати заборгованостей та забезпечать окупність капіталовкладень. Для визначення інвестиційної привабливості інноваційного проекту проводиться експертиза, розглядаються альтернативні ресторанный інновації. При цьому враховуються: середня річна рентабельність ресторанных інноваційних проектів і середня ставка банківського кредиту; періоди окупності інвестицій; потреби в інвестиціях; стабільність надходжень; рентабельність інвестицій в цілому тощо. Для прийняття закладом ресторанного бізнесу остаточних інвестиційних рішень слід враховувати наступні критерії: відсутність більш вигідних альтернатив; скорочення ризику втрат від інфляції до мінімуму; окупність в короткі терміни; невисока ціна ресторанної інновації; стабільність надходжень; висока рентабельність з урахуванням дисконтування. Таким чином, завдяки проведеним заходам, визначається той ресторанный інноваційний проект, який найбільш вигідний з точки зору інвестиційної привабливості. Отже, результатом інноваційного розвитку ресторанного підприємства будуть нові ідеї, нові і вдосконалені ресторанный продукти і послуги, нові технологічні процеси, нові форми організації і управління ресторанным бізнесом.

#### **Література**

1. Ресторанный бізнес: провал – 2014, прогнози – 2015 // Акцент [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fbc.net.ua/video/11437>.
2. <https://www.slideshare.net/>
3. <https://voyagespb.ru>